JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي

جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المرافق وقادة تقديم الخدمات ومديري العقود المسؤولين عن رفع جودة خدمات المباني واتساقها عبر مستويات الخدمة والقياس والتحسين المستمر، ويخرج كل مشارك بخطة تحسين جودة المرافق لموقع أو عقد واحد. فالشاغلون اليوم يحكمون على فرق المرافق بتجربتهم اليومية لا بالتكلفة وحدها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لفرق الخدمات الداخلية والمسندة إلى مزودين.

## لماذا تهم جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي الآن

العمل الهجين وضغط الميزانيات وارتفاع توقعات الشاغلين جعلت كل وردية نظافة وكل استجابة لبلاغ إصلاح وكل اتصال بمكتب الخدمة تحت المراقبة. الخدمة المدارة جيدا تملك مستويات خدمة واضحة وبيانات أداء صادقة وروتينا لمعالجة الأسباب الجذرية. أما الخدمة الضعيفة فتعتمد على حسن النية وتكرر الأعطال نفسها وتخسر العقود عند التجديد. وتستند الدورة إلى ISO 41001 نظام إدارة المرافق في تقييم الأداء وتحسينه بصورة منظمة.

## المستفيدون من جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي

- مديرو المرافق المسؤولون عن مواقع متعددة الخدمات
- قادة تقديم الخدمات لدى مزودي خدمات المرافق
- مديرو العقود المشرفون على موردي النظافة والأمن والصيانة
- منسقو مكتب الخدمة وتجربة بيئة العمل
- مسؤولو الجودة والتحسين المستمر في الإدارات العقارية

تتحقق الفائدة الأكبر عندما يحضر ممثلو جهة العميل وجهة المزود معا ويتفقون على طريقة واحدة لقياس الخدمة.

## قدرات جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي

تتبع المخرجات مسار الخدمة من مواصفتها الأولى حتى خطة تحسين متفق عليها.

- تحديد مستويات خدمة قائمة على المخرجات للخدمات الفنية والمساندة — لتوضيح التوقعات للشاغلين
- بناء مجموعة متوازنة من مؤشرات أداء المرافق — لتقديم أدلة موثوقة للعملاء
- تنفيذ تدقيقات الخدمة ومراجعات آراء الشاغلين — لكشف الفجوات قبل تصاعد الشكاوى
- تطبيق الأساليب الرشيقة على روتين الصيانة والنظافة — لتوفير الوقت والميزانية
- قيادة تحليل الأسباب الجذرية للأعطال المتكررة — لحماية المواقع من الانقطاعات
- إعداد خطة لتحسين جودة الخدمات — لمنح الإدارة العليا مسارا محسوب التكلفة

## مصطلحات جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي الأساسية

- اتفاقية مستوى الخدمة — وثيقة تحدد معايير المخرجات وأزمنة الاستجابة المتفق عليها بين العميل والمزود.
- مؤشر الأداء الرئيسي — قيمة قابلة للقياس تبين هل حققت الخدمة هدفها.
- مواصفة المخرجات — وصف للنتيجة المطلوبة بدلا من الطريقة المتبعة لتحقيقها.
- الصيانة الرشيقة — إزالة الهدر مثل الانتظار والتنقل وإعادة العمل من أنشطة الصيانة.
- تحليل الأسباب الجذرية — بحث منظم عن السبب الكامن وراء عطل يتكرر.
- التحسين المستمر — دورة متكررة من التخطيط والتنفيذ والفحص والتعديل لأداء الخدمة.

## جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي يوما بيوم

### اليوم 1: مواصفات الخدمة ومستوياتها

- مواصفات المخرجات للخدمات الفنية والمساندة — تحديد النتيجة المطلوبة
- تصميم أزمنة الاستجابة والإصلاح — وضع مستويات خدمة واقعية
- توقعات الشاغلين وتجربة بيئة العمل — مواءمة المعايير مع المستخدمين
- رسم دليل الخدمات — توضيح النطاق والمسؤوليات
- أدوار الواجهة بين العميل والمزود — الاتفاق على مالك كل نتيجة

### اليوم 2: قياس الأداء والمؤشرات

- مجموعات مؤشرات المرافق المتوازنة — اختيار ما يستحق القياس
- جودة بيانات مكتب الخدمة وأنظمة CAFM — الوثوق بالأرقام
- آليات الدفع وخصومات الخدمة — ربط الأداء بالمقابل
- لوحات أداء للعملاء — تقارير شهرية واضحة
- المقارنة المرجعية بين المواقع — موازنة التكلفة والجودة بعدالة

## اليوم 3: التدقيق والتغذية الراجعة والتأكيد

- تدقيقات الخدمة والتفتيش المخطط — فحص التنفيذ في الموقع
- استبيانات الشاغلين واتجاهات الشكاوى — الإصغاء لصوت المستخدم
- الزيارات السرية والجولات الميدانية — رؤية الخدمة بعين الزائر
- مراجعات أداء الموردين — عقد اجتماعات شهرية بناءة
- تقييم نظام الإدارة وفق ISO 41001 — هيكلة التأكيد

## اليوم 4: العمليات الرشيقة ومعالجة الأسباب الجذرية

- رسم مسار القيمة لبلاغات الإصلاح الطارئة — كشف التأخير والهدر
- مسارات النظافة والصيانة الرشيقة — تقليل التنقل وإعادة العمل
- أدوات تحليل الأسباب الجذرية — إنهاء الأعطال المتكررة
- التوازن بين العمل المخطط والطارئ — نقل الجهد إلى الوقاية
- الاجتماعات اليومية القصيرة والإدارة المرئية — استدامة الانضباط اليومي

## اليوم 5: التطبيق العملي لخطة تحسين جودة المرافق

- إعادة تصميم مستويات الخدمة لمجمع مكاتب — تطبيق أساليب اليوم 1
- مجموعة مؤشرات لعقد خدمات مساندة في مستشفى — تطبيق مقاييس اليوم 2
- مراجعة نتائج التدقيق وترتيب أولوياتها — تطبيق أدوات التأكيد من اليوم 3
- حالة تحسين رشيق لبلاغات الإصلاح — تطبيق أدوات اليوم 4
- استكمال خطة تحسين جودة المرافق — عرض الإجراءات ومسؤوليها

## تطبيق جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي بعد الدورة

- مراجعة مستويات الخدمة والمؤشرات في العقد الرئيسي خلال شهر.
- إطلاق أول دورة تحسين من الخطة مع فريق المزود.

## أسئلة حول جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي

### ما جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي ولماذا تهم الآن؟

هي منهج تحديد خدمات المباني وقياسها وتحسينها لتلبي احتياجات الشاغلين باتساق. وتهم الآن لأن الميزانيات أضيق والشاغلين يتوقعون تجربة عمل أرقى.

## من الأدوار الأكثر استفادة من دورة جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي؟

يستفيد مديرو المرافق وقادة تقديم الخدمات أكثر من غيرهم، ومعهم مديرو العقود ومنسقو مكتب الخدمة ومسؤولو الجودة.

## كيف تختلف جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي عن دورة عامة في إدارة المرافق؟

الدورة العامة تغطي وظائف المرافق كلها. أما هذه الدورة فتركز على مستويات الخدمة وبيانات الأداء والتدقيق والتحسين الرشيق للخدمات القائمة.

## ماذا تعود به من دورة جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي؟

تعود بخطة تحسين لموقع أو عقد واحد تضم مستويات الخدمة والمؤشرات ونتائج التدقيق وإجراءات تحسين مرتبة حسب الأولوية.

## جودة خدمات المرافق والتميز التشغيلي: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تحسين جودة المرافق أولا المراجعة التالية للعقد بين العميل والمزود. ثم تعتمدها فرق المرافق ومكتب الخدمة والموردين مرجعا مشتركا لمستويات الخدمة والمؤشرات والتدقيق. وعلى مدار العام التالي تستفيد الفرق من تتبع كل دورة تحسين، وإلغاء المؤشرات قليلة الفائدة، ورفع المعايير حيث يلمس الشاغلون الفرق أكثر.